

Gemeenteraad Waalre

Uw brief van	Uw kenmerk	Afdeling/Ambtenaar SO/M. van der Velden
Onderwerp Stand van zaken Taxbus	Ons kenmerk 1117203	Datum

VERZONDEN 21 MEI 2026

Geachte raad,

De afgelopen weken hebben ons veel signalen bereikt over het functioneren van de Taxbus sinds de start met de nieuwe aanbieders per 1 maart 2026. Deze signalen nemen wij zeer serieus. Voor veel inwoners, met name ouderen en mensen met een beperking, is de Taxbus geen luxe maar een essentiële voorziening. Juist voor deze groep moet vervoer betrouwbaar zijn. Wij realiseren ons dat de ervaringen van de afgelopen periode voor hen ingrijpend kunnen zijn geweest.

Erkenning en duiding

Het college erkent dat de start van de nieuwe vervoerders en het mobiliteitscentrum niet is verlopen zoals vooraf beoogd. In de eerste weken hebben zich verschillende knelpunten voorgedaan, onder andere in de uitvoering van ritten, de bereikbaarheid van het callcenter en de onderliggende planningsprocessen. Dit heeft geleid tot ongemak en onzekerheid bij gebruikers, en in sommige gevallen tot situaties waarin mensen te laat, soms veel te laat, of niet op hun bestemming kwamen.

De signalen van inwoners, maar ook bijvoorbeeld van de Cliëntenraad Sociaal Domein van de gemeente Eindhoven (waarmee gemeente Waalre gezamenlijk in het vervoersperceel zit), benadrukken dat de impact hiervan groot is geweest. Tegelijkertijd zien wij dat het hier gaat om een complexe overgang, waarbij meerdere onderdelen van de dienstverlening gelijktijdig zijn gewijzigd (vervoerders, planning en klantcontact). Het implementatieproces door de nieuwe aanbieders is tijdig voor 1 maart gestart. Ondanks deze gedegen voorbereiding is in de praktijk gebleken dat de overgang meer tijd vraagt om de uitvoering en systemen goed op elkaar in te regelen. Dat neemt niet weg dat van meet af aan een beter niveau van dienstverlening verwacht mocht worden.

Wat is er de afgelopen weken gebeurd?

Sinds de start is intensief ingezet op het stabiliseren en verbeteren van de dienstverlening. Daarbij wordt dagelijks gestuurd op zowel de rituitvoering als de ondersteunende processen.

Bij de vervoerders ligt de nadruk op het vergroten van de capaciteit en het verbeteren van de aansturing. Er zijn extra planners ingezet, de operationele sturing is versterkt en er wordt actief geworven naar extra chauffeurs. Ook wordt gewerkt met aanvullende inzet van chauffeurs uit andere regio's en via onderaannemers om pieken op te vangen. Deze maatregelen zijn nodig gebleken omdat de combinatie van personele krapte, die mede is ontstaan doordat een deel van het personeel dat wel een arbeidscontract is aangegaan uiteindelijk niet is gestart, en opstartproblemen in de planning een belangrijke oorzaak vormen van de verstoringen.

Tegelijkertijd is gewerkt aan het verbeteren van de planningssystematiek en de toedeling van ritten. Vanaf de start ging dit niet altijd goed, waardoor ritten niet optimaal werden ingepland. Inmiddels zijn hierin stappen gezet en worden structurele verbeteringen doorgevoerd. Het beeld daarbij is dat ritten in de meeste gevallen wel worden uitgevoerd, maar nog niet altijd tijdig.

Ook bij het mobiliteitscentrum (het callcenter) zijn maatregelen genomen. De telefonische bereikbaarheid stond in de eerste weken onder druk, mede door technische problemen en een onverwacht groot aantal telefoontjes. Door uitbreiding van personeel en technische verbeteringen zijn de wachttijden inmiddels duidelijk afgenomen, al liggen deze nog boven de afgesproken norm.

Daarnaast is de monitoring geïntensiveerd. Contractmanagement volgt de prestaties dagelijks op basis van indicatoren zoals stiptheid, wachttijden en klachten. Waar nodig wordt direct bijgestuurd en worden klachten actief opgepakt.

Huidige stand van zaken

De eerste verbeteringen worden zichtbaar. Zo neemt de stiptheid van het vervoer toe en zijn de wachttijden bij het callcenter afgenomen. Tegelijkertijd is de dienstverlening nog niet op het niveau dat onze inwoners en wij verwachten. De prestaties laten nog schommelingen zien en vragen een structurele verbetering.

Wat gebeurt er de komende periode?

De ingezette verbetermaatregelen worden de komende weken voortgezet en aangescherpt waar nodig. De focus ligt daarbij op het verder vergroten van de capaciteit, het stabiliseren van de planning en het verbeteren van de klantcontactprocessen. Ook wordt gewerkt aan het verder verbeteren van de informatievoorziening richting gebruikers, zodat zij beter weten waar zij aan toe zijn. De voortgang wordt dagelijks gemonitord.

In de week van 13 april ontvingen gebruikers al een nieuwsbrief waarin zij werden geïnformeerd over de stand van zaken. In mei volgt een nieuwe nieuwsbrief met de actuele stand van zaken.

Met de vervoerders zijn concrete afspraken gemaakt over de ontwikkeling van de prestaties. Daarbij wordt toegewerkt naar een stapsgewijze verbetering van de stiptheid in de loop van april, met als doel om daarna door te groeien naar het prestatieniveau zoals contractueel is afgesproken.

Wanneer is verbetering merkbaar?

Op basis van de huidige ontwikkelingen verwachten wij dat in de loop van april een duidelijk stabiel beeld ontstaat en dat de dienstverlening daarna verder op orde komt. Dit blijft nadrukkelijk afhankelijk van het tempo waarin de personele bezetting en de systemen verder op niveau komen.

Wij blijven hier scherp op sturen. Indien de voortgang daar aanleiding toe geeft, zullen wij aanvullende maatregelen treffen.

Vervolg en informatievoorziening

Wij vinden het belangrijk om uw raad goed en tijdig te blijven informeren. Daarom blijven we de voortgang van de verdere verbetering nauw volgen en zullen wij u informeren als verdere verbetering te lang uitblijft.

Tot slot

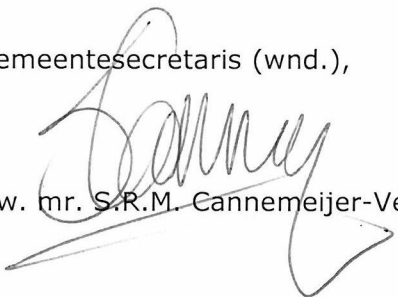
Wij realiseren ons dat de afgelopen periode veel van gebruikers heeft gevraagd. Dat vraagt van ons niet alleen om het snel verbeteren van de dienstverlening, maar ook om zorgvuldige communicatie en blijvende aandacht voor signalen uit de praktijk. Wij houden uw raad actief op de hoogte van de verdere ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Waalre,

Gemeentesecretaris (wnd.),

Mw. mr. S.R.M. Cannemeijer-Verhagen



Burgemeester,

M.F. Oosterveer

